



XESTIÓN DE GARANTÍAS XOIAS

1. Ordenador HP Sobremesa DC7800 e equipo TPV integrado IBM AnyPlace Kiosk

Garantía:

- 3 anos en pezas, soporte e man de obra. Inclúe soporte 9 x 5, día seguinte laborable (NBD).

Procedemento cliente para xestión garantía:

- O cliente ponse en contacto co noso centro de atención ao cliente, que deberá descartar fallos de software. Unha vez constatado que se trata dunha avaría no hardware e que este se encontra en garantía, efectuará un diagnóstico inicial, por se a avaría se encontrase no disco duro do equipo, o cal contén todos os datos necesarios para que Xoias funcione.
- Nese momento, o persoal de Gaemon poñeráse en contacto con HP ou IBM para que desprace un técnico á situación do cliente e realice, dentro do prazo establecido, a reparación in-situ se esta é viable.
- Se a reparación leva consigo unha recollida e entrega do equipo que implique a ausencia deste durante máis de tres días laborables, faráselle chegar un de similares características como substitución temporal, sempre e cando as existencias do taller o permitan, o equipo sexa vital para o funcionamento do negocio (por exemplo, se se trata do central de Xoias ou o servidor de datos) e as súas funcións non poidan ser asumidas por outro dos terminais instalados, se os hai.

Consideracións a ter en conta:

- En caso de avaría no disco duro, intentarase unha recuperación de datos se é necesaria, pero O CLIENTE é o ÚNICO responsable de realizar as copias de seguridade do equipo.
- Gaemon non se fai responsable de que HP ou IBM incumpran os prazos establecidos na garantía.
- Aínda que neste procedemento non pretende que en ningún caso o cliente se poña en contacto directo co fabricante nin se lle remita ao manual do produto, se o cliente non cumpre os prazos ou as condicións que estableza o fabricante para que a reparación se leve a cabo sen cargo, notificaráselle, remitiéndolle o documento de garantía do fabricante que se lle entregou no momento da instalación.
- Se algún dos equipos é descatalogado, o que o substitúa deberá cumprir estas mesmas condicións de garantía.
- O soporte do sistema operativo e demais aplicacións informáticas tamén está exento de garantía. Só se cobren os elementos de hardware.

Teléfono de contacto do servizo de garantía:

- 900 825 825 (Xoias)

2. Ordenador portátil Toshiba, modelo Satellite Pro L300-212 Notebook

Garantía:

- **2 anos Internacional Europea.**
- Inclúe: Recollida, entrega, reparación en laboratorio, pezas e man de obra.
- As baterías só dispoñen de 3 meses de garantía, por considerarse consumibles.

Procedemento cliente para xestión garantía:

- O cliente ponse en contacto co noso centro de atención ao cliente, que deberá descartar fallos de software. Unha vez constatado que se trata dunha avaría no hardware e que este se encontra en garantía, efectuará un diagnóstico inicial, por se a avaría se encontrase no disco duro do equipo, o cal contén todos os datos necesarios para que Xoias funcione..
- Nese momento, o persoal de Gaemon poñerase en contacto con Toshiba para que recollan o equipo no domicilio do cliente.
- Se a reparación leva consigo unha recollida e entrega do equipo que implique a ausencia deste durante máis de cinco días laborables, faráselle chegar un de similares características como substitución temporal, sempre e cando as existencias do taller o permitan, o equipo sexa vital para o funcionamento do negocio (por exemplo, se se trata do central de Xoias ou o servidor de datos) e as súas funcións non poidan ser asumidas por outro dos terminais instalados, se os hai.

Consideracións a ter en conta:

- En caso de avaría no disco duro, intentarase unha recuperación de datos se é necesaria, pero O CLIENTE é o ÚNICO responsable de realizar as copias de seguridade do equipo.
- Gaemon non se fai responsable de que Toshiba incumpra os prazos establecidos na garantía.
- Aínda que n neste procedemento non se pretende que en ningún caso o cliente se poña en contacto directo co fabricante nin se lle remita ao manual do produto, se o cliente non cumpre os prazos ou as condicións que estableza o fabricante para que a reparación se leve a cabo sen cargo, notificaráselle, remitiéndolle o documento de garantía do fabricante que se lle entregou no momento da instalación.
- Se algún dos equipos é descatalogado, o que o substitúa deberá cumprir estas mesmas condicións de garantía.
- O soporte do sistema operativo e demais aplicacións informáticas tamén está exento de garantía. Só se cobren os elementos de hardware.

Teléfono de contacto do servizo de garantía:

- 900 825 825 (Xoias)

3.- Garantías asociadas a impresoras, pantallas e outros periféricos

Procedemento xenérico:

- O cliente notifica ao Servizo de Asistencia Técnico a avaría. O persoal de Gaemon conectarase en remoto para comprobar que non se trata dun fallo de configuración e discriminará o periférico avariado.
- Nese momento, o persoal de Gaemon poñerase en contacto co fabricante por se existise algunha solución, por exemplo do tipo dunha actualización de firmware, que puidese solucionar o problema.
- Se é necesario enviar o equipo, o persoal de Gaemon encargárase de instruír o cliente na embalaxe e direccionamento do hardware.
- Se as existencias en taller o permiten, enviarase un equipo de substitución ao cliente antes do envío ao fabricante, de forma que se poida aproveitar a mesma embalaxe e se garanta un empaquetado axeitado que non supoña un incumprimento das condicións de garantía do fabricante no relativo ao transporte.
- Aínda que o prezo da entrega, así como o das pezas e a man de obra da reparación, estará sempre incluído polo soporte, nalgúns casos o cliente deberá asumir o custo do envío ao fabricante (ver táboa adxunta).
- As condicións da garantía do fabricante están completamente descritas no manual do usuario.
- En ningún caso se cubrirán cables nin consumibles.
- Ao contrario do considerado cos ordenadores, no caso da avaría dalgún periférico, o cliente poderá optar, se o desexa, por tramitar directamente a garantía co fabricante. Se este fose o caso, os teléfonos de contacto de cada un deles están detallados na documentación entregada durante a instalación pero, ademais, informaráselle deles se os solicita expresamente, xa sexa por considerar que omitindo intermediarios acurtará os prazos ou por calquera outro motivo.

Teléfono de contacto do servizo de garantía:

900 825 825 (Xoias)

Material	Prazo e tipo garantía	Observacións
Impresora HP Deskjet D2560	2 anos Recollida e entrega	
Star TSP-743U	2 anos Entrega	Gaemon tramita directamente con proveedor. Non inclúe recalibrado.
Zebra TLP-2844	1 ano Entrega	Gaemon tramita directamente con proveedor. Segundo ano opcional.
Monitor táctil LG L1510-BF	2 anos	
Monitor TFT 19" LG 1952S-PF	Recollida e entrega	
Cajón compatible Epson	2 anos Entrega	
Lector Metrologic MS-9520	2 anos Entrega	
Kit inalámbrico Logitech	2 anos	Substitución por un kit novo.